

**基盤的サービス維持計画の実施状況（2026年3月期）および
不当な不利益の防止に向けた措置のモニタリング結果（2025年10月～2026年3月）について**

2026年7月31日



目次

第1章

基盤的サービス提供の維持とお客さまへの不当な不利益防止に向けた取り組みの概要

第2章

基盤的サービス提供の維持に向けた施策等の実施状況

- I 基盤的サービスの事業の改善に向けた施策の実施状況
 - II 基盤的サービスに係る収支の状況
 - III 事業の改善及び基盤的サービスの提供の維持に係るKPIの達成状況
-

第3章

不当な不利益の防止に向けた措置のモニタリング結果

- I 融資条件(金利・保証)の適切性・合理性に関するモニタリング
- II 店舗網の維持に関するモニタリング
- III 相談窓口に寄せられた相談等の内容
- IV お客さまアンケートの結果
- V 実効性評価のための委員会の開催状況

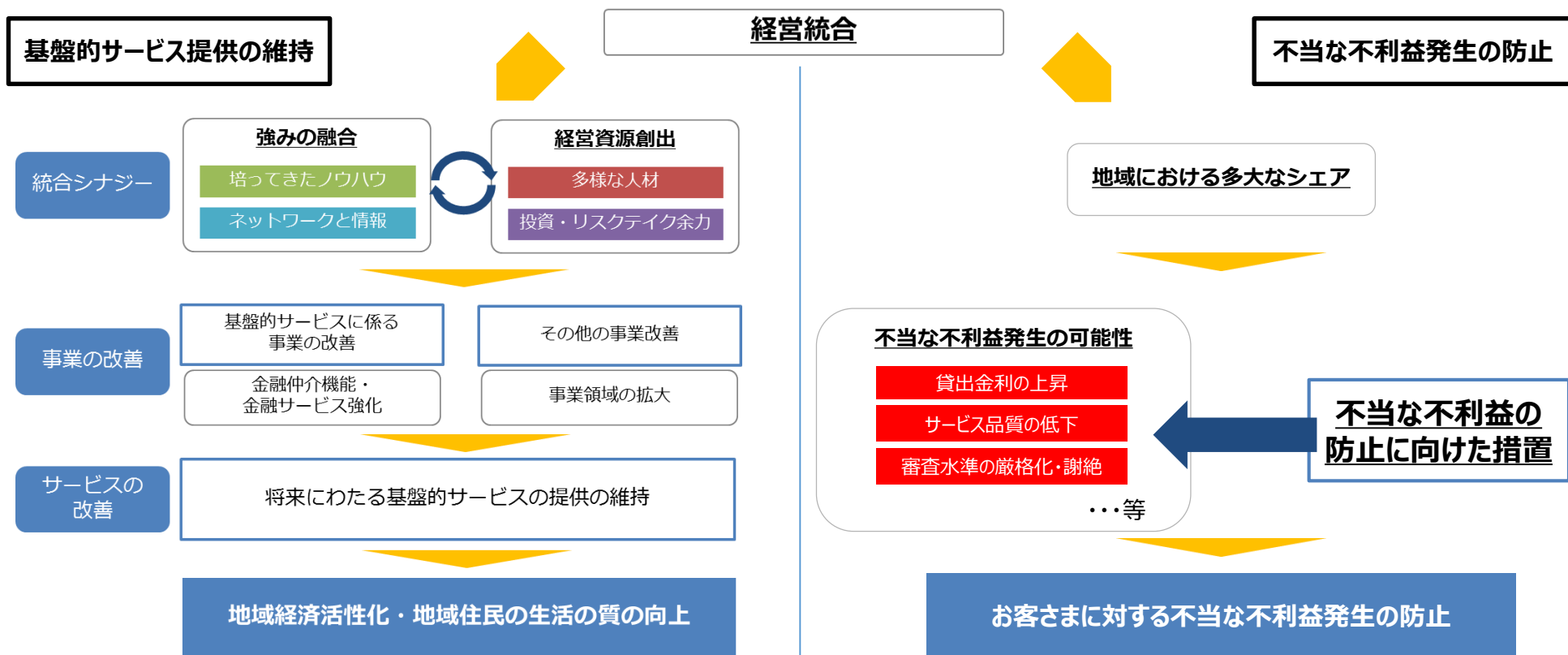


第1章 基盤的サービスの提供の維持と お客さまへの不当な不利益防止に向けた取り組みの概要

1. 基盤的サービス提供の維持と不当な不利益の発生防止

○旧青森銀行と旧みちのく銀行の経営統合により設立したプロクレアホールディングス（以降、「プロクレアHD」と表記します）は、統合シナジーの発揮・活用を通じて、基盤的サービスに係る事業を含めたグループ全体の事業の改善を進めるとともに、健全な経営基盤を構築することにより、基盤的サービスの提供を維持し、地域経済の活性化および地域住民の生活の質の向上に貢献してまいります。

○一方で、経営統合により多大なシェアを得ることで、お客さまに対して不当な不利益を生じさせる可能性があることから、次ページ以降に記載する防止措置を行うことにより、お客さまに対する不当な不利益の発生を防止いたします。



2. 不当な不利益の防止に向けた取り組みの基本方針と不利益防止に向けた措置

- プロクレアHDは、経営統合に伴い、お客さまに不当な不利益が生じることを防止するため、取り組みの基本方針を定めるとともに、取り組み方針を遵守し、不当な不利益の発生を防止するための防止措置を講じております。
- 不利益防止措置について、実効性を確保するためのモニタリングを行っております。

【不当な不利益の防止に向けた取り組みの基本方針】

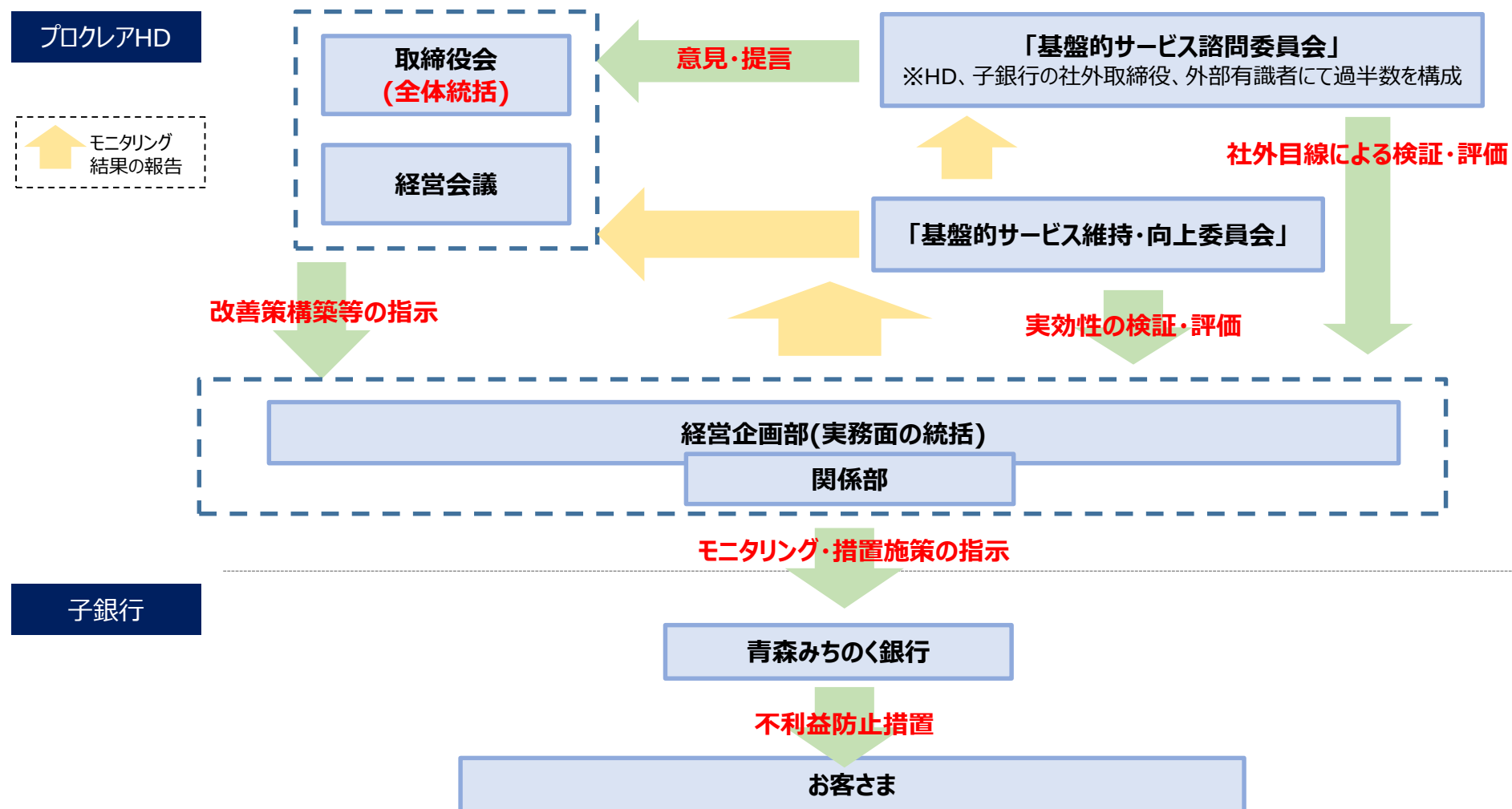
- (1) 適切かつ合理的な理由なく、金利の引き上げおよび高い金利の設定、ならびに新たに保証人を立てることを条件とする等、不当な融資条件を提示することはいたしません。
- (2) 適切かつ合理的な理由なく、融資取引の拒絶はいたしません。
- (3) サービスの質の向上および地域の皆さまの利便性の向上に努めてまいります。
- (4) その他、お客さまに「不当な不利益」が生じないよう努めてまいります。

【不当な不利益防止のための措置】

1. 青森県内における中小企業向け融資に係る貸出金利および保証条件について、融資審査の際にその適切性・合理性を事前に確認します。
(モニタリング結果⇒14ページ)
2. 青森県内の店舗統廃合は、お客さまの利便性に十分配慮し、一定の店舗網を維持してまいります。 (モニタリング結果⇒20ページ)
3. お客さまへ定期的（年1回）にアンケートを実施し、不当な不利益防止措置の実効性についてモニタリングを行います。
(モニタリング結果⇒23ページ)
4. 経営統合および取引条件に関する相談窓口を設置し、お客さまからご意見・ご要望等を収集し、不当な不利益の発生等についてモニタリングを行います。 (モニタリング結果⇒22ページ)
5. 弊社内において「基盤的サービス維持・向上委員会」を設置し、不当な不利益防止措置の実効性等についてモニタリングや評価を行うとともに、HD／子銀行の社外取締役および社外有識者が過半数を占める「基盤的サービス諮問委員会」において客観的な見地からも検証を行い、弊社取締役会に対し意見・提言を行うことで、取り組みの改善に努めます。 (モニタリング結果⇒25ページ)
6. 上記措置の運用状況等を定期的に金融当局へ報告するとともに、各種モニタリング状況等の概要を公表します。 (本資料)

3. 実施体制の整備

○不当な不利益防止措置の実効性を確保するため、以下の実施体制を整備しております。



第2章 基盤的サービスの提供の維持に向けた施策等の実施状況

I 基盤的サービスの事業の改善に向けた施策の実施状況

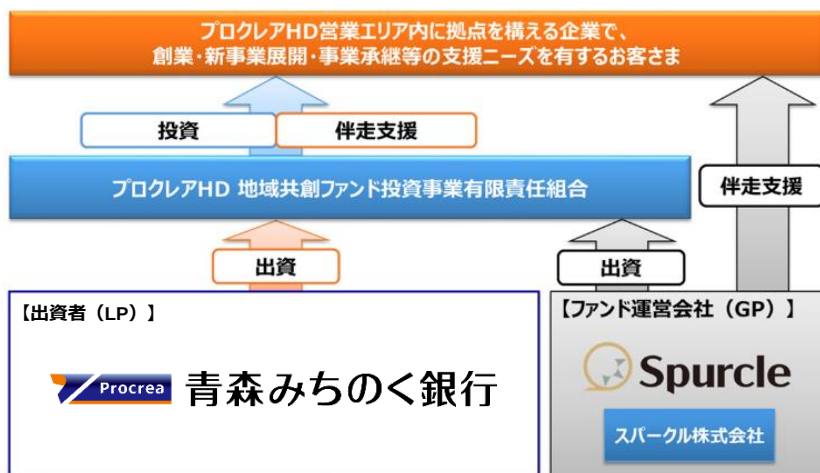
1. 基盤的サービスの事業の改善に向けた施策の実施状況 -1/3-

- 旧両行のコンサルティングに関するノウハウの融合・ネットワークの拡充によりシナジーを創出し、「伴走型コンサルティング」による本業支援、専門性の多角化と深化の両立によるライフステージ・業種特有の課題に応じた支援、充実したノウハウ・ソリューションメニューの提供等、金融仲介機能および金融サービスの強化を進めてまいります。
- 成長・創業支援の分野では、創業・新事業開始時の事業計画策定支援や融資支援、創業後のフォローといった施策のほか、以下のような施策により、お客さまへの資金供給や本業支援に努めております。

(1)成長・創業支援の強化（ファンドの設立）

【プロクレアHD地域共創ファンド】

- ✓ 創業・成長期のお客さまに向けたエクイティファイナンスによる資金供給機能の拡充を図るため、2023年2月に地域特化型投資ファンド「プロクレアHD地域共創ファンド」を設立いたしました。
- ✓ 本ファンドは、投資先に対する伴走型のコンサルティングを通じて、事業の成長を後押ししていくことを特長としており、2026年3月末までに9先に対し、合計1.7億円の投資を実施いたしました。



(2)成長・創業支援の強化（販路拡大支援）

【食品販路開拓サービス】

- ✓ HD子会社「あおもり創生パートナーズ」において、地域産品に興味のあるバイヤーに対する「食品販路開拓サービス」を2024年4月から2026年3月まで運用いたしました。
- ✓ 首都圏を中心に販路開拓を希望している、または営業人員が不足している食品関連事業者に代わり、バイヤーネットワーク・販路開拓ノウハウを有する職員が首都圏の地域産品に興味のあるバイヤーに対して営業・商談を行う「営業代行」サービスを展開しております。
- ✓ 2026年3月までに2,300件を超える商談を実施し、46%の有効商談率を達成いたしました。売上拡大だけでなく、商談を通じて得られた具体的なバイヤー評価を踏まえ、商品改良や新商品開発に進展するなど、商談から事業成長へつなげる好循環が生まれました。

I 基盤的サービスの事業の改善に向けた施策の実施状況

1. 基盤的サービスの事業の改善に向けた施策の実施状況 -2/3-

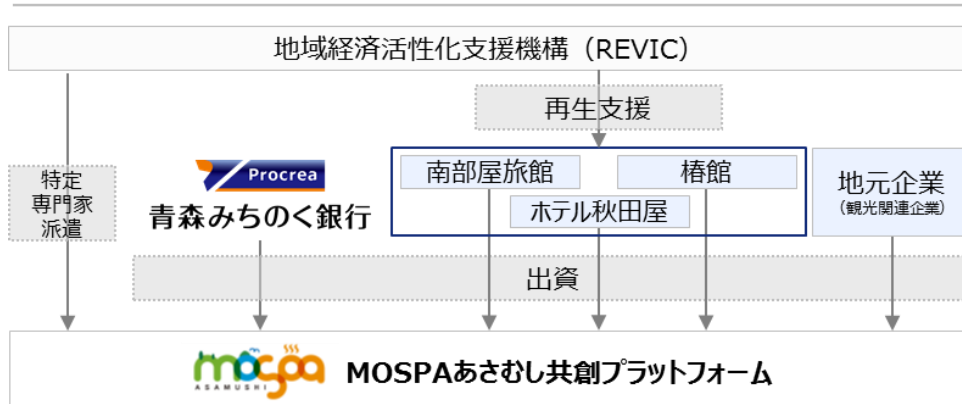
- 専門人材やノウハウを集約することで経営改善支援を強化し、お客さまの業況やニーズの的確な把握及びコンサルティング能力の発揮に努めております。
- 2026年3月期は（１）に記載の取組み等を実施しており、今後もより効果的かつタイムリーな支援活用を提供できる体制を構築してまいります。
- 経営者の高齢化や後継者不在による事業承継支援は、地域の産業と雇用の維持・向上の観点から、地域金融機関としての使命であるとの認識のもと、（２）に記載した施策を進めるなど、事業承継支援の強化に向けた積極的な活動を展開しております。

（１）経営改善支援の強化

【温泉事業者における事業再生支援】

- ✓ 浅虫温泉地区の活性化に向けた取り組みとして、株式会社地域活性化支援機構（REVIC）を活用した両行共同による事業再生支援を行っております。
- ✓ 青森みちのく銀行が出資・役員派遣等により設立した観光地経営会社（DMC）を通じ、補助金を活用した施設リニューアルを進め、浅虫温泉地区の集客力や知名度の向上と高付加価値化につながる支援活動に取り組んでおります。

スキーム図



（２）事業承継支援の強化

【事業承継コンサルティング機能の高度化】

- ✓ HD子会社「あおもり創生パートナーズ」の経営承継支援部が中心となり、より専門性の高いコンサルティングサービスの提供を行っております。
- ✓ 2026年3月期は53先のお客さまに対し、提案活動を行いました。
- ✓ また、専門人材の育成・増強による支援体制の拡充を目指し、外部連携機関への研修派遣等による人材育成の取組みを行っております。

I 基盤的サービスの事業の改善に向けた施策の実施状況

1. 基盤的サービスの事業の改善に向けた施策の実施状況 -3/3-

- 旧両行がこれまで培ってきたノウハウ・ネットワークに加え、創出した経営資源を活用し、事業領域拡大のための体制の構築に取り組んでおります。
- 「地域の未来をカタチにするグループへ」のコンセプトの下、「つなげる」「投資する」「経営する」の観点から、「地域共創・総合商社モデル」について、具体的な機能レベルとしてアウトプットした「地域バリューアップモデル」を策定し、HD子会社である「あおり創生パートナーズ」に子銀行のコンサルティング機能を集約し、ノウハウの結集による高度な価値・サービスを提供しております。

地域バリューアップモデル

従来の「つなげる」「投資する」機能を深化させ、また自らが主体的に「経営する」ことで地域の未来をカタチにする

既存事業の「深化」（金融仲介機能の強化）

新分野への「挑戦」（事業領域の拡大）



青森みちのく銀行



Aomori Creation Partners

あおり創生パートナーズ株式会社

金融仲介機能

地域に対する
積極的なリスクテイク

資金供給機能をはじめとした
金融仲介機能の強化

コンサルティングファーム

伴走型をベースとした
顧客本位のコンサルティング

旧両行がこれまで培ってきたノウハウを結集
シナジーを創出し、これまで以上に高度な価値・サービスを地域に提供

地域バリューアップスタジオ

地域を描く「プロデュース」
自らが担う・創る「ディレクション」

特定の地域資源・地域課題に限定せず、
持続的・連続的に地域価値を向上

主な実績

2025年度
両手型人材紹介支援：10先

2026年1月に
「耕畜連携もみ殻事業」を正式事業化

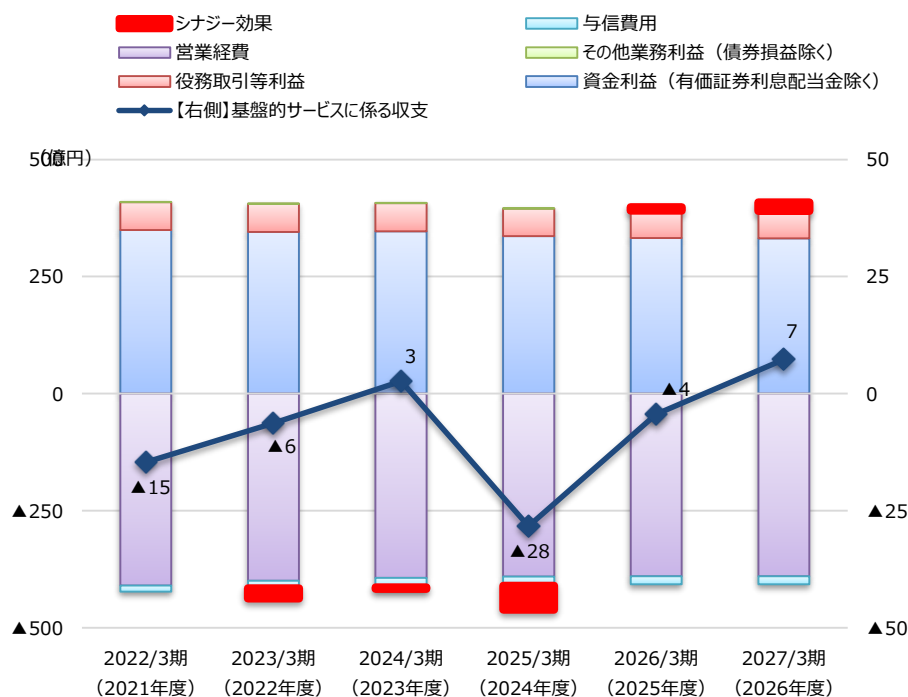
Ⅱ 基盤的サービスに係る収支の状況

○基盤的サービスに係る収支は、子銀行の合併が行われる2025年3月期に赤字幅が最大となり、合併完了後の2026年3月期以降、プラスシナジーの本格的な発揮により改善に向かい、2027年3月期には7億円の黒字を見込んでおります。

○2026年3月期の基盤的サービスに係る収支は、貸出金利息の増加に加え、前年度に計上した合併関連費用の剥落により経費が減少したことで、前期比36億円増加の6億円となりました。なお、プロクレアHDへの振替経費（HD出向者の人件費等）を考慮した実質的な基盤的金融サービスに係る収支は3億円となりました。

○シナジー効果については、プラスシナジーが計画を上回った一方で、トップラインシナジーおよびマイナスシナジーが計画を下回った結果、計画を16億円下回る▲8億円となりました。

1. 基盤的サービスに係る収支の計画



2. 基盤的サービスに係る収支の実績

(単位：億円)

	2025/3期 実績	2026/3期 計画	2026/3期 実績	前年同期比	計画比
シナジー効果 (基盤的金融サービスに係る収支の定義該当分)	1	10	0	▲ 1	▲ 10
トップラインシナジー	12	23	8	▲ 4	▲ 15
コスト (プラスシナジー)	6	19	20	14	1
コスト (マイナスシナジー)	▲ 18	▲ 32	▲ 28	▲ 10	4
基盤的金融サービスに係る収支	▲ 30	▲ 4	6	36	10
※プロクレアHDへの振替経費を考慮した場合	▲ 37	-	3	40	-
資金利益 (有価証券利息配当金を除く)	370	344	401	31	57
役務取引等利益	37	64	37	0	▲ 27
その他業務利益 (債券損益除く)	0	1	0	▲ 1	▲ 1
営業経費	426	403	393	▲ 33	▲ 10
与信費用	12	12	38	26	26

3. 2026/3期におけるシナジー効果

(単位：億円)

	2025/3期 実績	2026/3期 計画	2026/3期 実績	前年同期比	計画比
シナジー効果 (全体)	▲ 44	8	▲ 8	36	▲ 16
トップラインシナジー	12	23	8	▲ 4	▲ 15
コスト (プラスシナジー)	6	19	20	14	1
コスト (マイナスシナジー)	▲ 63	▲ 35	▲ 36	27	▲ 1

Ⅲ 事業の改善及び基盤的サービスの提供の維持に係るKPIの達成状況

1. 店舗網の維持・ソリューション取組先数

○金融仲介機能の強化を着実に実現するため、事業の改善および基盤的サービスの提供の維持に係るKPIを設定しております。

○2026年3月期におけるKPIの達成状況は以下、および次ページに記載のとおりとなっております。

KPI

お客さまの利便性に配慮し、青森県内における店舗統廃合について、「対象店舗と統合先店舗の距離は車で30分圏内」を原則とします。

実績

本KPIの達成状況については20ページ第3章－Ⅱ「店舗網の維持に関するモニタリング」をご参照ください。

KPI

青森県内における「ソリューション取組先数」を前年よりも増加させてまいります。

実績

2025年3月期	2026年3月期	前期比
1,293先	1,276先	▲17先

※「ソリューション取組先数」におけるソリューションとは以下のものを指します。

- ①事業承継支援 ②M&A支援・ビジネスマッチング支援
③創業支援(創業・第二創業) ④海外ビジネス進出支援 ⑤人材紹介

創業・新事業に対する支援についてはグループのノウハウの融合や多様な人材の活用により、創業・新事業開始時の事業計画策定支援及び資金供給を行ってきたことに加え、創業後の事業計画進捗のフォロー活動につきましても強化してまいりました。

人材紹介支援については「あおり創生パートナーズ」を中心に、「先導的人材マッチング事業」等を活用しながら、お客さまの求人ニーズに対する支援を行っております。

合わせて、後述の事業承継・M&Aに関する支援やビジネスマッチング支援行いましたが、ソリューション取組先数は2025年3月期実績を若干下回る1,276先となりました。

Ⅲ 事業の改善及び基盤的サービスの提供の維持に係るKPIの達成状況

2. 事業承継等支援先数・ビジネスマッチング先数・経営改善支援取組先数・中小規模事業者等貸出先数

KPI

青森県内における事業承継等支援先数を前年よりも増加させてまいります。

実績

2025年3月期	2026年3月期	前期比
671先	835先	+164先

※「事業承継等支援先数」は以下の支援策の実施先数の合計としております。

①事業承継支援 ②M&A支援 ③転廃業支援

事業承継は地域経済を維持・発展させていく上での重要な課題と捉え、あおり創生パートナーズの経営承継支援部が中心となり、お客さまに対するニーズ喚起を起点とした提案活動を強化してまいりました。この結果、2025年3月期を上回る支援実績となりました。

KPI

青森県内におけるビジネスマッチング先数を前年よりも増加させてまいります。

実績

2025年3月期	2026年3月期	前期比
184先	74先	▲110先

青森みちのく銀行では販路拡大ニーズを有するお客さまに应运えていくため、多様な商談会を開催いたしました。また、オンライン商談会機能を有する経営支援プラットフォームの紹介活動を行いました。ビジネスマッチング先数は2025年3月期を下回る支援実績となりました。

今後は提案機会の創出を図り、マッチング数の増加に繋げてまいります。

KPI

青森県内における経営改善支援取組先数について、2022年3月末実績以上の水準を維持してまいります。

実績

2022年3月期	2026年3月期	2022年3月期比
384先	457先	+73先

物価高騰等の影響により依然として厳しい経営環境が続く地域のお客さまに対し、積極的な経営改善支援活動に取り組んだ結果、2022年3月期を上回る支援実績となりました。

KPI

青森県内における中小規模事業者等貸出先について、2022年3月末実績以上の水準を維持してまいります。

実績

2022年3月期	2026年3月期	2022年3月期比
14,185先	11,336先	▲2,849先

お客さまの業況やニーズの的確な把握及びコンサルティング機能の発揮に努めておりますが、物価高や金利環境の変化等により投資意欲が高まらず、資金需要が乏しい環境となっており、2022年3月期を下回る実績となりました。

今後もあらゆるライフステージに応じた一貫した支援を継続し、きめ細やかなフォローに努めることで、貸出先数の維持・増加を図ってまいります。

第3章 不当な不利益の防止に向けた措置のモニタリング結果

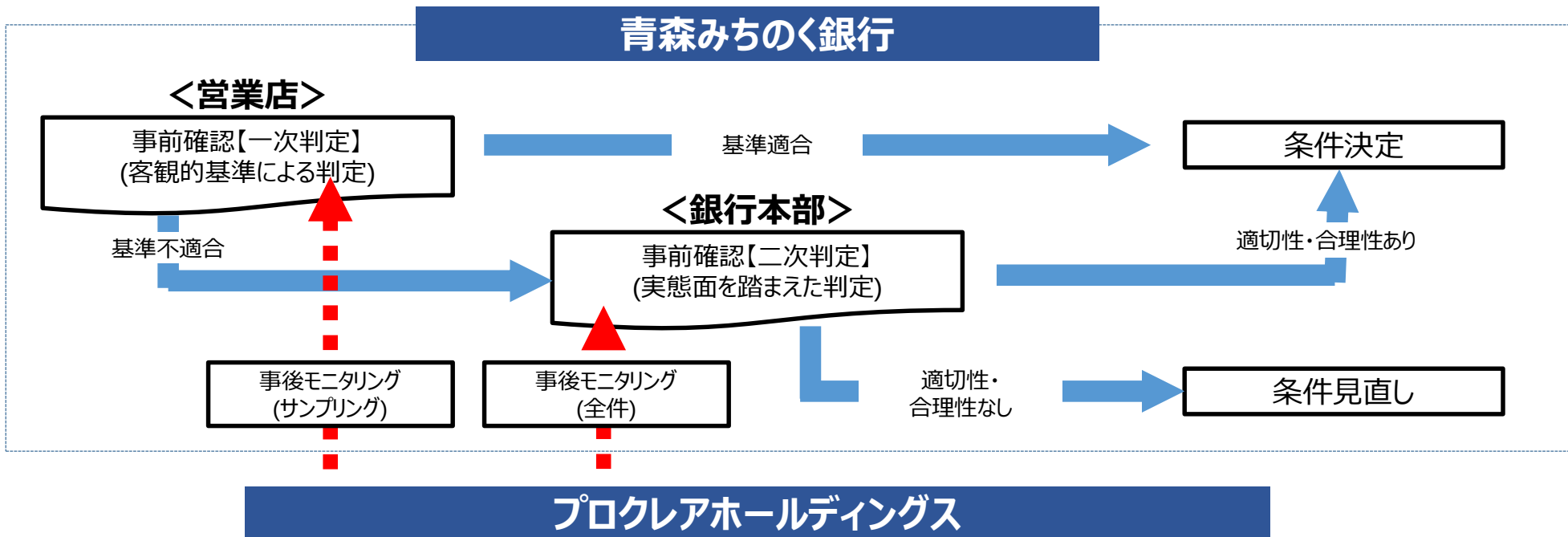
I 融資条件（金利・保証）の適切性・合理性に関するモニタリング

1. 貸出金利および保証人の条件における適切性・合理性の確認状況

○貸出金利および保証人の条件それぞれについて、適切性・合理性の事前確認を以下のフローにて実施しております。

○事前確認の内容について、一次判定はサンプリング、二次判定は全件を対象としてHDによる事後のモニタリングを実施しております。

モニタリング態勢



モニタリング結果

○貸出金利条件：モニタリング期間以前の事案も含め金利設定の誤りのある事案を認識いたしましたが、金利の是正・返金等の対応は完了しております。

○保証人条件：モニタリングにおいて不当な不利益に当たる事案は認識されていません。



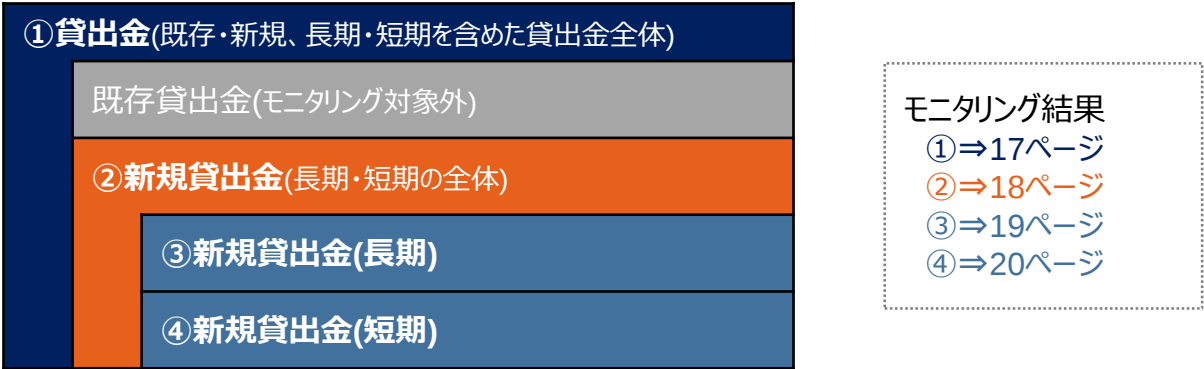
I 融資条件（金利・保証）の適切性・合理性に関するモニタリング

2. 貸出金利に係る定量モニタリングの実施内容

- 貸出金利において不当な不利益が発生していないかを定量的にモニタリングするため、中小企業のお客さまに対する貸出金の金利について、（１）の分類に基づき、（２）のモニタリングを実施しております。
- モニタリングの結果、不当な不利益にあたるような金利の上昇はないものと判断しております。

（１）貸出金の分類

両行の青森県内営業店と取引のある中小企業に対する貸出金について、以下の①～④を対象に定量モニタリングを実施しております。



（２）定量モニタリングの内容

以下のa.およびb.の内容にて定量モニタリングを実施しております。

モニタリング内容	モニタリングの目的
a. 平均金利の推移 上記(1)の対象ごとに平均金利を算出し、その推移をモニタリングしております。	中～長期的な視点から、金利の上昇傾向がないかを検証します。
b. 指標金利との金利差 a. の平均金利と比較するため、全国地銀貸出平均金利を指標金利として選定し、平均金利との金利差をモニタリングしております。	貸出金利が実勢を上回る金利上昇となっていないかを検証します。

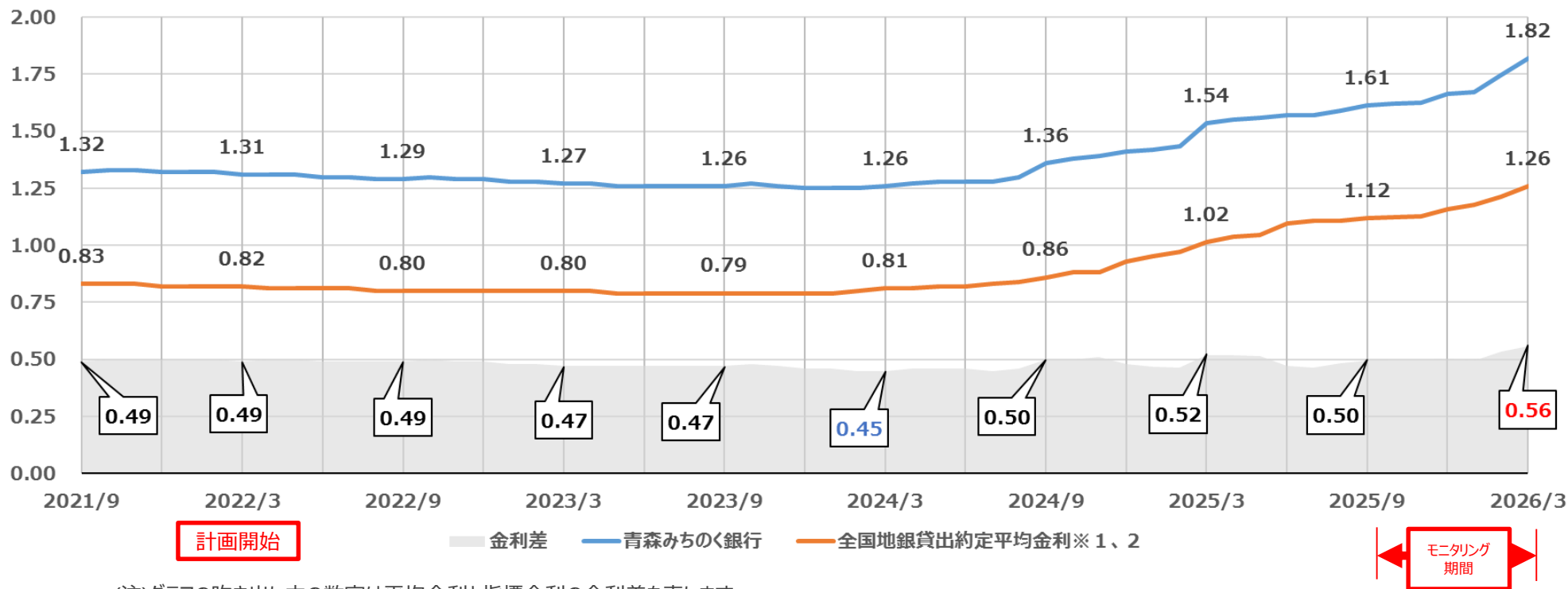


I 融資条件（金利・保証）の適切性・合理性に関するモニタリング

3. 貸出金の定量モニタリング〔平均金利の推移〕

- 青森県内の中小企業に対する貸出金全体の平均金利は、市場の金利水準の上昇や2026年2月の短期プライムレートの引き上げに伴い、今回モニタリング期間において上昇傾向にて推移しております。平均金利の上昇要因に不当な不利益の懸念はないものと判断しております。
- 日本銀行が公表する全国地銀の貸出金約定平均金利を指標金利とし、貸出金全体の平均金利との金利差をモニタリングしております。今回モニタリング期間において金利差は安定して推移しており、不当な不利益の懸念はないものと判断しております。

青森県内中小企業に対する貸出金の平均金利推移（％）



(注)グラフの吹き出し内の数字は平均金利と指標金利の金利差を表します。

※ 1：日本銀行が公表する「貸出約定平均金利」における「2.ストック＞総合＞地方銀行」を参照しております。

※ 2：全国地銀の貸出約定平均金利は、中小企業に対する貸出金その他、大・中堅企業、政府・地公体、個人等に対する貸出を含めた平均金利となっております。

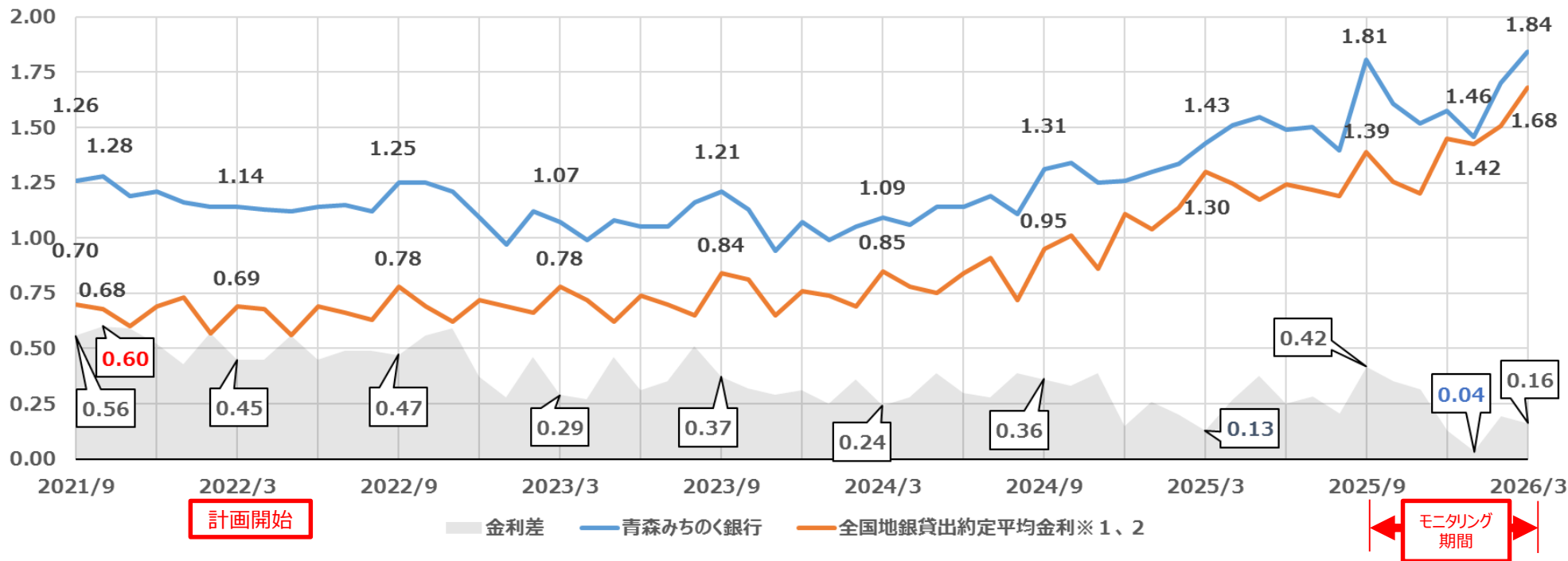


I 融資条件（金利・保証）の適切性・合理性に関するモニタリング

4. 新規貸出金の定量モニタリング〔平均金利の推移〕

- 青森県内の中小企業に対する新規貸出金の平均金利は、市場の金利水準の上昇や2026年2月の短期プライムレートの引き上げに伴い、今回モニタリング期間において上昇傾向にて推移しております。平均金利の上昇要因に不当な不利益の懸念はないものと判断しております。
- 日本銀行が公表する全国地銀の新規貸出金約定平均金利を指標金利とし、新規貸出金平均金利との金利差をモニタリングしております。今回モニタリング期間において金利差は過去の実績と同等であり、不当な不利益にあたる金利の上昇はないものと判断しております。

青森県内中小企業に対する新規貸出金の平均金利推移（％）



(注)グラフの吹き出し内の数字は平均金利と指標金利の金利差を表します。

※1：日本銀行が公表する「貸出約定平均金利」における「2.ストック＞総合＞地方銀行」を参照しております。

※2：全国地銀の貸出約定平均金利は、中小企業に対する貸出金、大・中堅企業、政府・地公体、個人等に対する貸出を含めた平均金利となっております。

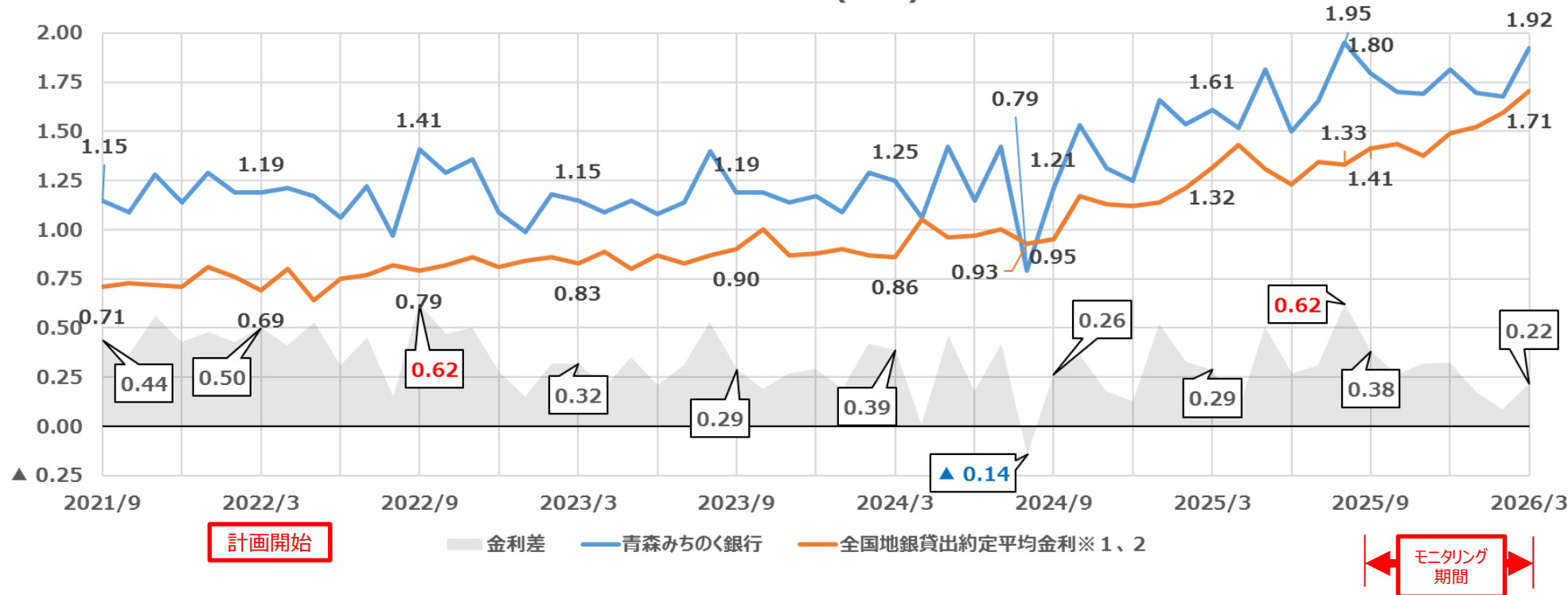


I 融資条件（金利・保証）の適切性・合理性に関するモニタリング

5. 新規貸出金（長期）の定量モニタリング〔平均金利の推移〕

- 青森県内の中小企業に対する新規貸出金(長期)の平均金利は、市場の金利水準の上昇や2026年2月の短期プライムレートの引き上げに伴い、今回モニタリング期間において上昇傾向にて推移しております。平均金利の上昇要因に不当な不利益の懸念はないものと判断しております。
- 日本銀行が公表する全国地銀の新規貸出金のうち長期貸出金の約定平均金利を指標金利とし、新規貸出金(長期)平均金利との金利差をモニタリングしております。今回モニタリング期間において金利差は過去の実績と同等であり、不当な不利益にあたる金利の上昇はないものと判断しております。

青森県内中小企業に対する新規貸出金(長期)の平均金利推移 (%)



(注)グラフの吹き出し内の数字は平均金利と指標金利の金利差を表します。

※1：日本銀行が公表する「貸出約定平均金利」における「2.ストック＞総合＞地方銀行」を参照しております。

※2：全国地銀の貸出約定平均金利は、中小企業に対する貸出金その他、大・中堅企業、政府・地公体、個人等に対する貸出を含めた平均金利となっております。

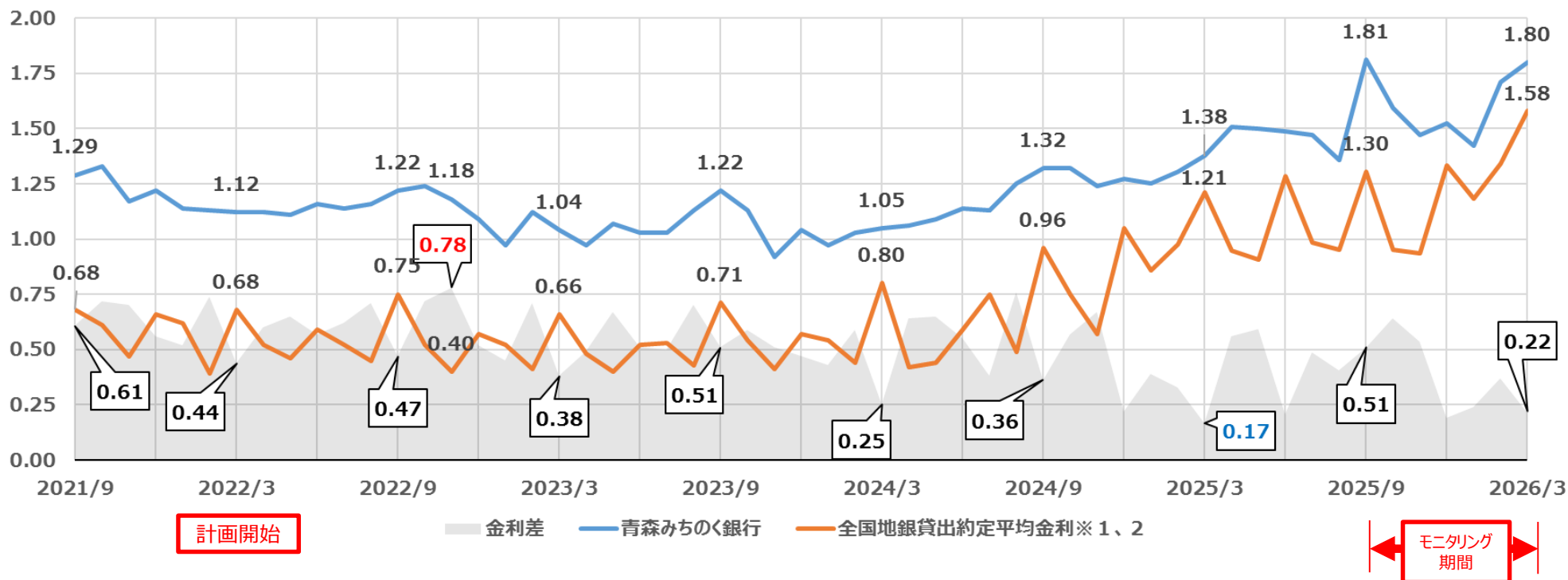


I 融資条件（金利・保証）の適切性・合理性に関するモニタリング

6. 新規貸出金（短期）の定量モニタリング〔平均金利の推移〕

- 青森県内の中小企業に対する新規貸出金（短期）の平均金利は、市場の金利水準の上昇や2026年2月の短期プライムレートの引き上げに伴い、今回モニタリング期間において上昇傾向にて推移しております。平均金利の上昇要因に不当な不利益の懸念はないものと判断しております。
- 日本銀行が公表する全国地銀の新規貸出金のうち短期貸出金の約定平均金利を指標金利とし、新規貸出金（短期）平均金利との金利差をモニタリングしております。今回モニタリング期間において金利差は過去の実績と同等であり、不当な不利益にあたる金利の上昇はないものと判断しております。

青森県内中小企業に対する新規貸出金(短期)の平均金利推移 (%)



(注)グラフの吹き出し内の数字は平均金利と指標金利の金利差を表します。

※1：日本銀行が公表する「貸出約定平均金利」における「2.ストック＞総合＞地方銀行」を参照しております。

※2：全国地銀の貸出約定平均金利は、中小企業に対する貸出金その他、大・中堅企業、政府・地公体、個人等に対する貸出を含めた平均金利となっております。

Ⅱ 店舗網の維持に関するモニタリング

1. 経営統合後における店舗統合

○2022年4月の経営統合以降、下表記載の店舗統合を行ってまいりました。

○小泊支店の統合につきましては、「対象店舗と統合先店舗の距離は車で30分圏内」というKPIを上回っております。

○同店につきましては、移転後の建物内に「こども事務所」を開設し、資産運用や個人ローンなどの金融相談対応や統合先店舗への取次業務の対応を行い、地域のお客さまに向けた金融サービスを継続しております。

○店舗の統廃合に当たっては全て金融庁へ事前の確認を行っております。

2022年4月以降に実施した店舗統合

銀行名	対象店舗（統合日順）	統合先店舗		統合日	移動時間(分) ^{※2}
		銀行名	支店名		
青森銀行	城西出張所	青森銀行	親方町支店	2022年11月28日	8.45
	下組町支店	青森銀行	八戸支店	2022年11月28日	5.17
	桔梗野支店	青森銀行	弘前南支店	2023年3月27日	6.10
	本通支店	青森銀行	梁川町支店	2023年3月27日	— ^{※3}
	富田支店 ^{※1}	青森銀行	弘前南支店	2023年7月10日	3.37
みちのく銀行	上士手町支店 ^{※1}	みちのく銀行	弘前営業部	2022年11月14日	2.57
	弘前公園前支店 ^{※1}	みちのく銀行	堅田支店	2022年11月14日	4.55
	国道支店 ^{※1}	みちのく銀行	青森中央営業部	2023年2月13日	3.52
	小泊支店 ^{※1}	みちのく銀行	中里支店	2023年6月26日	36.18
青森みちのく銀行	栄町支店	青森みちのく銀行	青森東支店	2025年9月16日	0.63
	東造道支店	青森みちのく銀行	八重田支店	2025年9月16日	1.48
	深浦北支店	青森みちのく銀行	深浦支店	2025年10月14日	0.13
	札幌中央支店	青森みちのく銀行	札幌支店	2025年10月14日	—
	板柳南支店	青森みちのく銀行	板柳支店	2025年11月17日	0.73
	鶴田駅前通り支店	青森みちのく銀行	鶴田支店	2025年11月17日	0.77
	仙台一番町支店	青森みちのく銀行	仙台支店	2025年12月22日	—
	東京中央支店	青森みちのく銀行	東京支店	2025年12月22日	—
	鰺ヶ沢東支店	青森みちのく銀行	鰺ヶ沢支店	2026年1月19日	2.10
	能代中央支店	青森みちのく銀行	能代支店	2026年1月19日	—
	五戸中央支店	青森みちのく銀行	五戸支店	2026年2月20日	0.30
	七戸中央支店	青森みちのく銀行	七戸支店	2026年2月20日	6.57
	野辺地中央支店	青森みちのく銀行	野辺地支店	2026年3月16日	0.53
	六ヶ所中央支店	青森みちのく銀行	六ヶ所支店	2026年3月16日	2.38

※1 「支店内支店方式(同じ営業店舗内に2つ以上の支店が併設する形態)」による統合となっております。

※2 移動時間は交通センサスデータ（国土交通省）に基づき自動車による移動時間を計測しております。

※3 青森県外の店舗統合はKPIの対象外としております。



Ⅱ 店舗網の維持に関するモニタリング

2. 店舗統廃合の実施予定に関する公表

○2026年3月27日に「2026年度下期の店舗統合対象店の変更および2027年度上期の店舗統合の実施店」として下表記載の店舗統合計画を公表いたしました。2026年度および2027年度上期の店舗統合計画を下表に記載しております。

○公表した全店舗について「対象店舗と統合先店舗の距離は車で30分圏内」という基準を充足しております。

2026年度の店舗統合の実施店

銀行名	対象店舗	統合先店舗	移動時間(分) ^{※2}
青森みちのく銀行	小湊支店	平内支店	1.78
	木造支店	つがる支店	1.12
	乙供支店	上北町支店	11.37
	黒石内町支店	黒石支店	1.02
	平賀支店	平川支店	0.60
	第二問屋町支店	問屋町支店	2.83
	金沢支店	大野支店	1.27
	松原通り支店	桜川通り支店	0.40
	北大通支店	堅田支店	1.03
	旭ヶ丘支店	旭ヶ丘中央支店	1.82
	堀口支店	三沢支店	5.75
	石江支店	青森西支店	1.63
	三内支店	浪館支店	3.60
	下土手町支店	親方町支店	1.50
	八戸駅前支店	八戸西支店	1.17
	白銀支店	鯨支店	1.48
	柳町支店	湊支店	1.32
	十和田南支店	十和田支店	2.55
	穂並支店	十和田中央支店	5.83
	大館中央支店	大館支店	— ^{※3}
	南部中央支店	三戸支店	4.47

2027年度上期の店舗統合の実施店

銀行名	対象店舗	統合先店舗	移動時間(分) ^{※2}
青森みちのく銀行	大湊支店	むつ中央支店	1.32
	亀田支店	染川町支店	— ^{※3}
	沖館支店	篠田支店	1.48
	古川支店	青森支店	5.83
	石堂支店	河原木支店	1.63
	城下支店	城下中央支店	2.55
	浪岡支店	浪岡中央支店	1.17
	松原東支店	松原支店	3.60
	八戸中央支店	八戸支店	5.75

※1 「支店内支店方式(同じ営業店舗内に2つ以上の支店が併設する形態)」による統合となっております。

※2 移動時間は交通センサスデータ(国土交通省)に基づき自動車による移動時間を計測しております。

※3 青森県外の店舗統合はKPIの対象外としております。

Ⅲ 相談窓口に寄せられた相談等の内容

- 経営統合および取引条件に関する相談窓口を以下のとおり、プロクレアHDおよび金融庁内にそれぞれ設置しております。
- 窓口寄せられた利用者意見等の概要は以下のとおりですが、**不当な不利益の発生に関する相談はございませんでした。**
- 貸出金利や保証人等、取引条件の変化についてのご意見・ご相談等は引き続き記載のお問い合わせ先へお寄せください。

プロクレアHDのお問い合わせ先

■ 経営統合および取引条件に関する相談窓口

(株式会社プロクレアホールディングス リスク統括部内)

電話番号：0120-269022

受付時間：平日9：00～17：00

金融庁のお問い合わせ先

■ 金融サービス利用者相談室（金融庁）

電話番号：0570-016811

(IP電話等：03-5251-6811)

受付時間：平日10：00～17：00

相談窓口寄せられた利用者意見等の概要

- ① 合併後の商品・サービスの変更に関するご質問・ご意見
- ② 通帳の切替など、合併に伴うお手続きに関するご質問・ご意見
- ③ 合併に関するお手続きに関するご質問・ご意見
- ④ 合併後のシステム障害にかかる対応についてのご意見

IV お客さまアンケートの結果

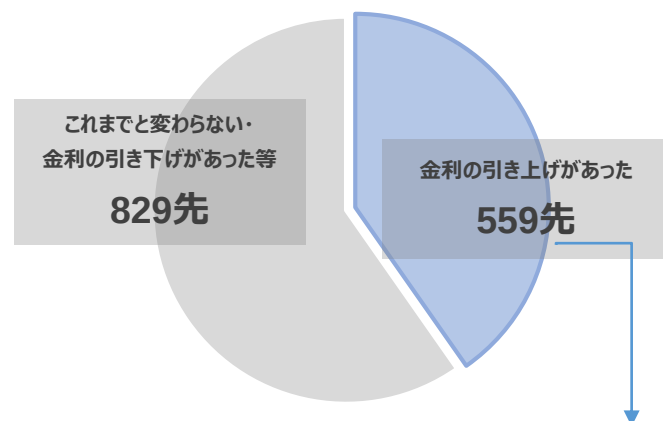
1. お客さまの不利益に関する説明の状況に関する項目

○2026年1月から3月にかけて、お客さまへ向けて不当な不利益の発生の有無や、経営統合に対する期待・不安等についてアンケートを実施いたしました。
○貸出金利の引き上げや融資の謝絶等については、これまでもお客さまの理解を得られるよう十分な説明を実施することを徹底しておりますが、アンケートの回答結果を受けまして、これまで以上に丁寧な説明の実施に努めてまいります。

アンケート対象	送付先数	回収数	回収率
旧青森銀行または旧みちのく銀行と融資取引のある青森県内中小企業（個人事業主を含む）	5,032先	1,388先	27.6%

質問

2025年において、
お借入れの金利についてあてはまるものをお選びください。

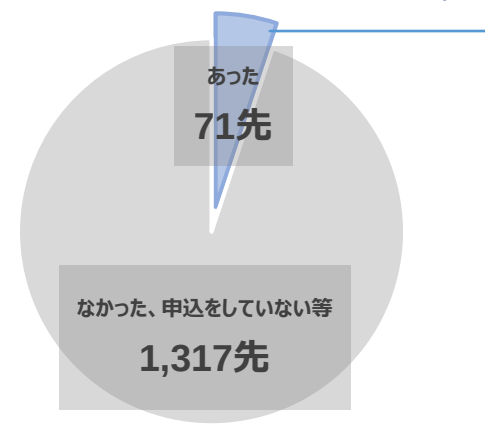


金利の引き上げがあった際の銀行の対応について（559先中）

回答内容	回答先数
銀行からの説明があり、説明に納得した	360先
銀行からの説明があったが、説明に納得できなかった	40先
銀行からの説明がなかった	56先
銀行からの説明を覚えていない・無回答 等	103先

質問

2025年において、
お借入れの申し込みを断られたことがありますか。



お借入れのお断りをした際の銀行の対応について（71先中）

回答内容	回答先数
銀行からの説明があり、説明に納得した	22先
銀行からの説明があったが、説明に納得できなかった	24先
銀行からの説明がなかった	9先
銀行からの説明を覚えていない・無回答 等	16先

IV お客さまアンケートの結果

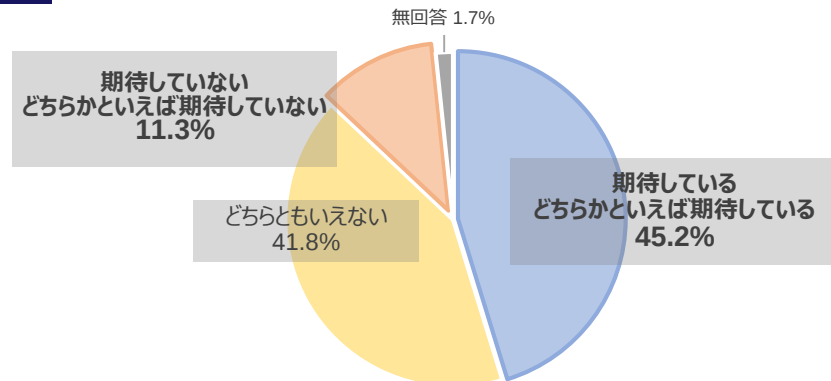
2. 合併に対する期待感・経営統合以降の満足度の変化や合併に対する不安に関する項目

○青森みちのく銀行に対する期待感や満足度の変化に関するアンケートでは、約4割のお客さまに期待感を感じていただいております。満足度については変わらないとするお客さまが6割超となりました。

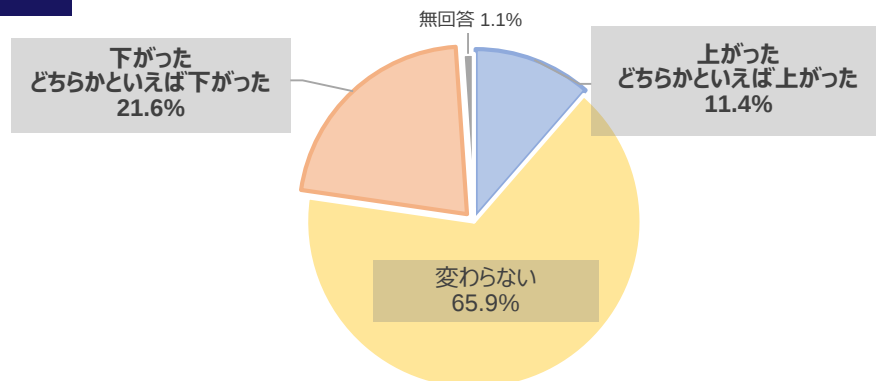
○両行の合併にあたって不安に感じている項目として、金利の引き上げや融資スタンスの厳格化が上位となっております。

○お客さまからの期待が確かな実感としての満足に変わっていくよう、今後も金融仲介機能の強化、サービスの向上に努めるとともに、積極的な情報発信を行い、お客さまの不安の払拭に努めてまいります。

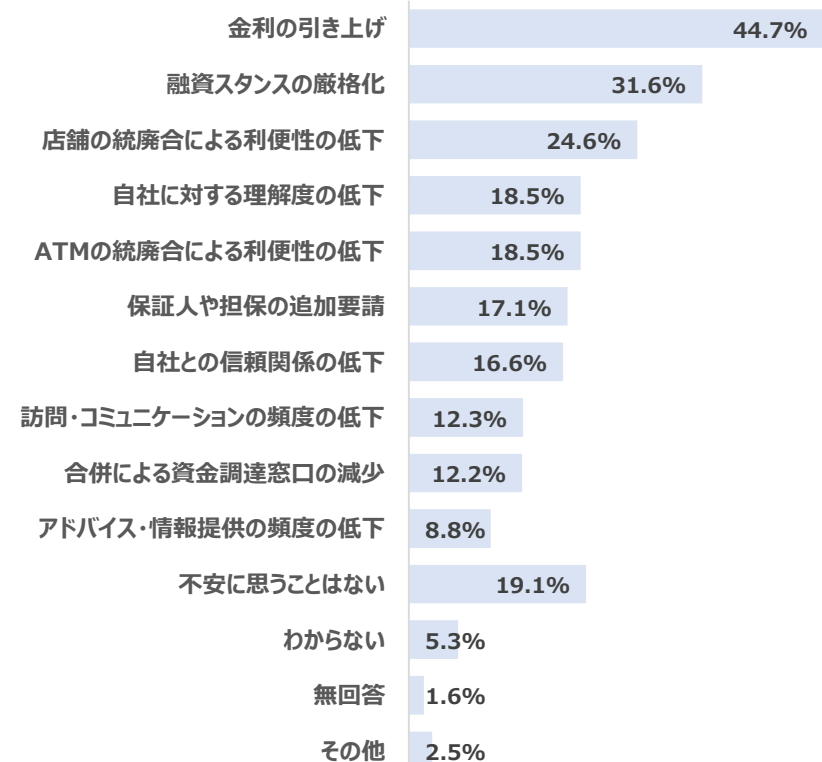
質問 青森みちのく銀行に対する期待感はどうなものですか。



質問 経営統合以降、銀行に対する満足度はどのように変化しましたか。



質問 旧両行の合併について不安に思うことは何ですか（複数回答可）



V 実効性評価のための委員会

○2025年10月～2026年3月のモニタリング結果につき、社内委員会である基盤的サービス維持・向上委員会、および取締役会の諮問機関である基盤的サービス諮問委員会に以下のとおり報告し、**いずれの委員会からも不当な不利益防止措置の実効性について問題ないとの評価を受けております。**

○また、基盤的サービス諮問委員会においては以下に記載した意見・提言が出ており、意見・提言に基づいて以下の対応を進めております。今後出される意見・提言についても、施策の検討に際し、適切に反映してまいります。

(1) 基盤的サービス維持・向上委員会

開催日 2026年 2月20日（金） ※2025年10月～2025年12月のモニタリング結果の報告
2026年 5月12日（火） ※2025年10月～2026年 3月のモニタリング結果の報告

(2) 基盤的サービス諮問委員会

※開催日時点の役職を記載

構成員

役職名	氏 名	役 職	役職名	氏 名	役 職
委員長	樋口 一成	プロクレアHD社外取締役 株式会社コロワイド社外取締役	委 員	成田 晋	プロクレアHD代表取締役
委 員	内田 大輔	青森みちのく銀行社外取締役 むつ商工会議所会頭、等	委 員	藤澤 貴之	プロクレアHD代表取締役 青森みちのく銀行代表取締役
委 員	石田 憲久	(外部有識者) 青森商工会議所副会頭、等	委 員	石川 啓太郎	プロクレアHD代表取締役 青森みちのく銀行代表取締役
委 員	櫛引 利貞	(外部有識者) 青森県中小企業団体中央会会長、等	委 員	木立 晋	プロクレアHD取締役 青森みちのく銀行取締役
委 員	西谷 俊広	(外部有識者) 税理士法人はまなす会計代表社員税理士			

開催日 2026年 5月14日（木） ※2025年10月～2026年 3月のモニタリング結果の報告

意見・提言

- ①金利設定の誤りについて、お客さま対応および再発防止策の実施を遺漏なく遂行すること。
- ②アンケートの結果を踏まえて、お客さまの期待感および満足度を向上させられるような施策を講じてほしい。



進捗中の対応

金利設定の誤りに関する再発防止策、お客さまへの説明の徹底や満足度向上のための施策の実施等について、本部各部での共有・検討を行い、役職員に対して改めて周知する等の対応を進めております。



挑む。超える。ともに創る。

プロクレアホールディングス

照会先

株式会社プロクレアホールディングス 経営企画部

TEL 017-777-5111（代表）